

UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL  
DE LOS LLANOS OCCIDENTALES  
“EZEQUIEL ZAMORA”



**UNELLEZ**  
La Universidad que Siembra

Vicerrectorado de Infraestructura y  
Procesos Industriales  
Programa de Ciencias Sociales y Económicas  
Subprograma: Licenciatura en Contaduría  
Pública

**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO  
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES THUNDERNET C.A**

Requisito parcial para optar al título de  
*Licenciada en Contaduría Pública*

**Autoras:**

Yohana Veloz CI 25.942.710

Yoanny Veloz CI 24.244.065

**Tutora:**

MSc: Naillet Hernández

San Carlos, febrero de 2025

## **AGRADECIMIENTO**

Gracias primeramente a Dios por permitirme vivir esta meta en salud y vida plena.

A mi madre por ser mi pilar fundamental apoyarme en todas las etapas de mi carrera y siempre confiar que lo lograría.

A mis abuelos que físicamente no están, pero son parte de este triunfo por formarme y educarme.

A mi hermana que ya no está en este plano terrenal pero siempre me incentivo a continuar.

A mi esposo por su apoyo incondicional siempre.

A mi compañera y hermana por no soltarme y acompañarme con muchos obstáculos, pero hemos llegado a la meta.

A la profesora Yeskivelys Méndez y a nuestra tutora Naillet Hernández

Gracias por su apoyo incondicional más que profesoras son un pilar fundamental para el aprendizaje a quien agradezco por sus conocimientos impartidos, gracias por el apoyo

A todos gracias por el cariño.

***Yohana Veloz***

## AGRADECIMIENTO

A Dios por darme la vida y estar siempre conmigo guiándome en cada escalón alcanzado durante mi camino profesional.

A mí madre por estar presente en todo momento

A mis abuelos que siempre me apoyaron

A mis hijas que son mi gran motivación para seguir adelante

A mí hermana Yohana veloz por su gran apoyo y motivación para llegar a la meta

Al padre de mis hijas por siempre confiar en mí y apoyarme

A la profesora Yeskivelys Méndez y nuestra tutora Naillet Hernández

Gracias por su apoyo incondicional más que unas profesoras son un pilar fundamental para el aprendizaje a quien agradezco por sus conocimientos impartidos, gracias por el apoyo

A todos gracias por el cariño y apoyo.

*Yoanny Veloz.*

## DEDICATORIA

Lleno de regocijo amor y esperanza dedico este logro a Dios y a cada uno de mis seres queridos quienes han sido mis pilares para seguir adelante.

A mí madre Betyoli Almeida, Mi hija Alessia Sevilla, mi hermana Yoanny Veloz y a los que físicamente no están conmigo, pero son parte de que llegue a la meta mis abuelos y hermana Fernando Seijas, Zoraida Franco, Yaraiz Veloz. Se que estarían orgullosos de mí.

Son la razón de sentirme tan orgullosa de culminar esta meta.

***Yohana Veloz***

## **DEDICATORIA**

Quiero dedicarle este trabajo a Dios que me ha dado la vida y fortaleza para terminar este proyecto de vida a mi madre por estar ahí cuando más lo necesite, a mis abuelos que ya no están, pero siempre me apoyaron, y muy en especial a mi hermana YARAIZ VELOZ que hasta el último día de su vida me apoyo y creyó en mi

***Yoanny Veloz***

## ÍNDICE GENERAL

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>iv</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>v</b>
<b>ÍNDICE GENERAL .....</b>	<b>vi</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS.....</b>	<b>ix</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>x</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPITULO I.....</b>	<b>3</b>
<b>EL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1 Planteamiento del Problema .....	3
1.2 Objetivos de la Investigación. ....	7
1.2.1 Objetivo General.....	7
1.2.2 Objetivos Específicos .....	7
1.3 Justificación de la Investigación.....	7
<b>CAPITULO II .....</b>	<b>10</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>10</b>
2.1 Antecedentes de la Investigación. ....	10
2.1 Bases Teóricas.....	13
2.1.1 Control.....	14
2.1.2 Principios de Control. ....	14
2.1.3 Control Interno.....	15
2.1.4 Componentes del Control Interno.....	17
2.1.5 Establecimiento de Objetivos del Control Interno.....	18
2.1.6 Sistemas de Control Interno.....	18
2.1.7 Componentes del Sistema del Control Interno .....	19
2.1.8 Clasificación del Control Interno.....	20
2.1.9 Control Interno Administrativo .....	20

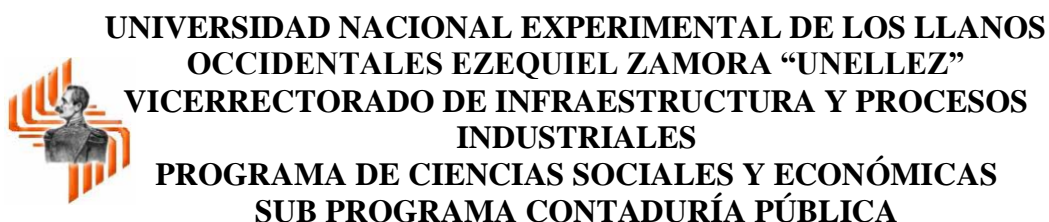
2.1.10 Control Interno Contable .....	21
2.1.11 Sistemas Contables .....	21
2.1.12 Sistemas de Información.....	22
2.1.13 Teoría General de Control Interno.....	22
2.2 Bases Legales. ....	23
2.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	23
2.2.2 Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2.000.....	23
2.2.3 República de Venezuela - Contraloría General de la República - Despacho del Contralor General de la República. Caracas, 30 de abril de 1997.- Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138° .....	24
2.3.4 Norma Internacional de Auditoria N°400.....	25
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>27</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>27</b>
3.1 Paradigma de la Investigación.....	27
3.2 Enfoque Cuantitativo.....	27
3.3 Tipo de Investigación. ....	28
3.4 Diseño de la Investigación. ....	28
3.5 Modalidad de la Investigación.....	28
3.6 Población. ....	28
3.7 Muestra.....	29
3.8 Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos .....	29
3.9 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos .....	29
3.10 Validación y Confiabilidad del Instrumento .....	30
3.11 Confidencialidad del Instrumento .....	30
3.12 Análisis e Interpretación de los Resultados .....	32
<b>CAPITULO IV .....</b>	<b>33</b>
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>33</b>
<b>CAPITULO V.....</b>	<b>40</b>
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>40</b>

5.1 Conclusiones .....	41
5.2 Recomendaciones .....	41
<b>CAPÍTULO VI.....</b>	<b>43</b>
<b>LA PROPUESTA .....</b>	<b>43</b>
ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES THUNDERNET C.A .....	43
6.1 Presentación.....	43
6.2 Fundamentación. ....	44
6.3 Objetivos de la Propuesta .....	44
6.3.1 Objetivo General.....	44
6.3.2 Objetivos Específicos: .....	45
6.4 Factibilidad de la Propuesta. ....	45
6.5 Análisis Costo – Beneficio .....	46
6.6 Estructura de la Propuesta. ....	46
6.6.1 Fase I:.....	46
6.7.2 Fase II: .....	46
6.8 Plan de Acción.....	48
6.9 Fase III:.....	50
6.9.1 Seguimiento y Control de la Propuesta .....	50
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....</b>	<b>52</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>55</b>
<b>CUESTIONARIO .....</b>	<b>56</b>
<b>VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO .....</b>	<b>57</b>



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N 01. Operacionalización de Variable .....	26
Tabla N.º 2. ¿Conoce usted lo que es Control Interno? .....	33
Tabla N.º 3. ¿Conoce Usted las Leyes Existentes Sobre el Control Interno? .....	34
Tabla N.º 4. ¿En la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos Cojedes se ha implementado el sistema de control interno alguna vez?.....	34
Tabla N° 5. ¿Conoce usted si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?.....	35
Tabla N.º 6. ¿Se llevan los libros contables necesarios para un adecuado control interno contable? .....	36
Tabla N.º 7. ¿Cree usted necesario la implementación de nuevas estrategias para el mejoramiento financiero en la empresa de telecomunicaciones Thundernet C.A? ....	36
Tabla N.º 8. ¿Cuenta la empresa con los recursos necesarios para la implementación de estrategias de control interno? .....	37
Tabla N.º 09. ¿Considera usted rentable llevar un control interno financiero en la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A? .....	38
Tabla N.º 10. ¿La empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A San Carlos Cojedes. cuenta con el personal capacitado para llevar un control interno adecuado? .....	38
Tabla N.º 11. ¿Cree usted que es importante implementar estrategias de control interno para el mejoramiento de los procesos contables? .....	39
Tabla N.º 12. ¿Considera usted que el control interno genere beneficios para la empresa de telecomunicaciones Thundernet C.A San Carlos Cojedes.? .....	40
Tabla N° 13. Estrategia N°1 Conocimiento e importancia del Control Interno .....	48
Tabla N° 14. Estrategia N°2 Control Interno y Tecnología .....	49
Tabla N° 15. Estrategia N° 3 Estrategias Novedosas para llevar el Control Interno ..	49
Tabla N° 16: Cronograma de Ejecución y Control .....	51



**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO  
EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE  
TELECOMUNICACIONES THUNDERNET C.A**

**Autoras:**

Yohana Veloz CI 25.942.710

Yoanny Veloz CI 24.244.065

**Tutora:**

MSc. Naillet Hernández

**Año: 2025**

**RESUMEN**

El control está formado por un conjunto de normas y procedimientos los cuales se llevan para controlar el desempeño, de igual forma llevar la secuencia de los objetivos. Por ende, el control interno dentro de las empresas se ha vuelto funcional y fundamental. La presente investigación tuvo como objetivo general: Proponer estrategias de Control Interno en el área administrativa en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos Cojedes. El estudio se orientó bajo el paradigma positivista de enfoque cuantitativo, con un tipo de investigación descriptiva de campo, metodológicamente se desarrolló bajo la modalidad de proyecto factible, apoyada en un diseño de campo no experimental. La población estuvo conformada por veinticuatro (24) personas, por ser pequeña se tomó la totalidad para el estudio. Para la recolección de los datos se utilizó como técnica la encuesta y el instrumento un cuestionario de once (11) ítems dicotómicos. La validez del instrumento se realizó a través del juicio de tres (3) expertos. Asimismo, la confiabilidad se realizó, a través del coeficiente Kuder Richardson 20- 21 obteniendo un porcentaje de 0,94 de confiabilidad, seguidamente se aplicó la prueba piloto. Seguidamente se procedió a aplicar el instrumento, se pudo determinar, que no se lleva un monitoreo a profundidad de los procesos contables, de igual forma, se observó que el personal no cuenta con el conocimiento suficiente sobre los controles internos, por lo que no existe un adecuado control del mismo. Esto conllevó al diseño de estrategias para el fortalecimiento del Control Interno en el área administrativa en la empresa. Se espera que con dichas estrategias se implementarán actividades para la inclusión de nuevas estrategias tecnológicas de control interno para los procesos contables, para el mejoramiento y optimización de la misma.

**Palabras clave:** Control Interno, Administración, Estrategias

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años las empresas telecomunicaciones que prestan servicio de internet han representado el grupo de los sectores económicos de mayor crecimiento, el cual es debido fundamentalmente a la necesidad de conectividad, representando para el país desde el punto de vista económico, una oportunidad más para los inversionistas siendo una de las actividades más importantes y productivas para la sociedad actual, por ello es importante que una empresa con estas características, cuente con procesos de control debidamente diseñados para garantizar la razonabilidad sobre la integridad de la información financiera.

Es por ello, la gestión financiera en la Industria de las Telecomunicaciones, los Sistemas de Control Interno están siendo considerados como herramienta indispensable para el proceso integrador de los controles efectivos y no como un conjunto de pesados mecanismos burocráticos, que únicamente restan valor a las actividades; sino más bien, como un diseño de objetivos para proporcionar garantías razonables y lograr los objetivos de esta actividad económica actividad.

La implementación de un control interno eficaz permite la disminución de riesgos, solo si la organización integra de forma eficiente los procedimientos y normas, es por ello que el control interno financiero se ha transformado desde una definición estudiada por diferentes teóricos, por ende, toda organización del sector público y privado debe integrar estrategias destinadas al fortalecimiento del control interno para el logro de un mejor desempeño y productividad.

En este sentido el objetivo de esta investigación es proponer estrategias para el fortalecimiento del control interno en el área financiera de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C.A ubicada en la ciudad de San Carlos estado Cojedes, la importancia de este trabajo se basa en la pertinencia del control interno para mejorar los niveles de productividad de la organización.

La presente investigación está organizada de la siguiente manera Capítulo I; El mismo está conformado por el problema, en el cual se encuentra; el planteamiento, objetivos, justificación y delimitación de la investigación, seguidamente en el Capítulo II se presenta el marco teórico donde se reflejan los antecedente referenciales relacionadas con la investigación, asimismo, bases teóricas que sustentaron la investigación, entre ellas, control interno, importancia y beneficios financieros, de igual forma también se ubica en este capítulo las bases legales que la sustentaron y finalmente se muestra la operacionalización de las variables.

Seguidamente, se presenta el Capítulo III donde se describe la metodología en la cual se enmarco la investigación, paradigma positivista, enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de campo no experimental, bajo una modalidad de proyecto factible. Asimismo, en el capítulo IV se presentan los resultados y análisis de los datos recopilados al momento de aplicar la encuesta. Seguidamente, en el capítulo V se presenta la propuesta diseñada para el fortalecimiento del Control Interno administrativo en la empresa de telecomunicaciones THUNDERNET C.Ay finalmente se las conclusiones y recomendaciones que se originaron de la investigación.

# **CAPÍTULO I**

## **EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

La sociedad actual, se encuentra en constante transformación, por ello las organizaciones se deben adaptar a estas variaciones que sufre su entorno, como lo es la competencia acelerada, los avances tecnológicos, las altas expectativas de los trabajadores que cada día andan en búsqueda de un constante crecimiento personal y profesional propio de cada ser humano, por ello todas las organizaciones deben hacer frente a estos desafíos.

Asimismo, las organizaciones presentan desafíos en el área administrativa, producto de los avances tecnológicos, evolución global actualización y adecuaciones de normativas, referentes a los procesos contables y administrativos. Ante estos desafíos existen organizaciones con dificultades para lograr adaptar o implementar estos procesos, situación que resulta de alto riesgo para la gestión financiera efectiva de toda organización.

Al respecto Vega (2018), señala lo siguiente:

Las organizaciones se crean con el objetivo de generar rentabilidad en el tiempo, es de gran importancia que en las organizaciones la gestión financiera se lleve a cabo de manera eficiente y se pueda hacer uso de los recursos que cuenta la empresa. La adecuada gestión de los recursos conllevará a buena estabilidad económica-financiera, de tal manera que se logre realizar el objetivo de la entidad. (p576).

Es por ello, que las organizaciones deben estar abiertas a estos constantes cambios y actualizaciones administrativas y mantener la eficiencia en la gestión financiera, que parafraseando a Vega (Ob, Cit) se encarga de administrar, planificar, proyectar y

controlar los fondos mantenidos de las empresas. Teniendo como objetivo lograr la maximización de su valor en el mercado, es un proceso que se realiza con gran responsabilidad el cual sirve como guía para las empresas, se considera que debe existir armonía entre el coste de financiación y la rentabilidad esperada.

Por consiguiente, todas las organizaciones, necesitan implementar procesos administrativos, contables y financieros que permitan planificar, desarrollar y controlar de forma efectiva y productiva los responsables de cada área, Estos procedimientos forman parte de una gestión financiera integral eficiente, la cual tiene como finalidad mantener la productividad de la empresa, por lo que se debe conocer las implicaciones de las herramientas a utilizar y el efecto que estas representan.

Por ende, dentro de las herramientas para llevar una gestión financiera eficiente en una organización, se encuentra el control interno en el área administrativa, Al respecto, Manaure (2010) señala que:

A su vez el control interno comprende el plan de organización y la coordinación de todos los métodos y medidas adoptadas por una institución para proteger sus activos, verificar la exactitud y confiabilidad de sus datos contables, así como promover la eficiencia operativa y estimular la adhesión a las políticas administrativas prescritas por la dirección de la institución. Los directivos de las empresas, los consejeros de administración y sus comités de auditoría han demostrado durante años un gran interés por mantener controles internos efectivos. (p45)

Por consiguiente, permite detectar posibles inconvenientes dentro de los procesos organizacionales, por ello, toda empresa, en cualquier entorno, donde se desarrolle, es importante que cuente con un control interno eficiente que cumpla la función de verificación, y a su vez pueda ser utilizado como una herramienta que facilite la gestión financiera administrativa y de esta forma garantizar el cumplimiento de los objetivo y productividad de la empresa, minimizando riesgos.

Seguidamente, parafraseando a Dextre (2019), el control interno es establecido como el esquema de una organización y es indispensable que cumpla con la implementación de normas, seguidamente, comprobar el desarrollo de las actividades y determinar si los resultados guardan relación con los objetivos inicialmente formulados. Finalmente, también el autor menciona que este proceso debe comprender la medición y evaluación de los resultados en relación a las metas que se logran alcanzar, para lograr así la productividad de la empresa.

Por consiguiente, las organizaciones que apliquen los controles internos como herramienta en su gestión administrativa, pueden conocer con seguridad la situación real de las mismas, teniendo así procedimientos eficientes para verificar que los objetivos sean cumplidos para brindar una mejor productividad, así mismo es practico implementar un sistema de control interno centrado en las actividades básicas que la empresa realiza.

Asimismo, Mejía, (2006), define el control interno como un “proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización” (p. 211).

Es por ello, que el control interno adecuado fomenta el desarrollo eficaz de una organización. Según los informes de la Contraloría General de la República de Venezuela en la actualidad, la mayoría de los órganos y entes tienen dificultades en los sistemas de control, con su principal incidencia a la falta de mecanismos que garanticen los procesos internos, potencialmente a la inexistencia de investigaciones y expansión sobre su aplicación.

Por ende, existen organizaciones pertenecientes al sector privado, con estructuras de organización dejando ausente la gestión financiera, trayendo como consecuencia el uso inadecuado de los recursos financieros y materiales con un desligue a las normas

de control y sin una línea de comunicaciones entre los diversos niveles de jerarquías en las organizaciones. Todo lo anterior expuesto trae como consecuencia que los procesos operativos estén fuera de los estándares de los costos programados, aumentado así el nivel de insumo en la mano de obra.

Asimismo, en la entidad llanera algunas organizaciones implementan sistemas de control interno, y otras que no lo hacen, o no tienen una buena implementación de la misma, por desconocimiento y ausencia de orientación, ocasionando pérdidas económicas irremediables afectando la economía de los propietarios. Es por ello, que esta investigación científica pretende describir los procesos de sistemas de control interno.

Por consiguiente a todo lo planteado anteriormente, el presente trabajo de investigación, se contextualiza en la empresa de telecomunicaciones Thundernet CA ubicada en la ciudad de San Carlos estado Cojedes, se trata de una organización con menos de (05)cinco años de fundada, la cual se encarga de prestar el servicio de internet destinado a residencias familiares y empresas, realizando un diagnóstico, a través de una previa conversación con los empleados, y se logró evidenciar la ausencia de implementación de un control interno, no cuenta con un sistema, ni con un procedimiento estandarizado de manera manual, ocasionando pérdidas de equipos y materiales generando atrasos a la hora de prestar el servicio de telecomunicaciones, y de igual forma pérdidas administrativas, y talento humano, debido a los bajos niveles de productividad ocasionando incumplimientos en pagos de nominas

En este sentido y en atención a lo desarrollado anteriormente, se formulan las siguientes interrogantes:

¿Cuál es la situación actual, en relación al proceso de control interno en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C. A.?



¿Cómo se puede describir los indicadores del control interno empleado en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C.A.?

¿Cuáles serán los elementos teóricos y prácticos que permitirán el diseño de estrategias de control interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A.?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer estrategias de Control Interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A. San Carlos estado Cojedes.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- Diagnosticar la situación actual, en relación al proceso de control interno en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A. San Carlos estado Cojedes.
- Describir el proceso de control interno empleado en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A. San Carlos estado Cojedes.
- Diseñar estrategias de control interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A. San Carlos estado Cojedes.

## **1.3 Justificación de la Investigación.**

Debido a los cambios constantes que se están evidenciando en la sociedad actual y al amplio campo en el nicho económico del comercio de productos y servicios, las empresas son organizaciones que no se pueden abandonar o postergar implementar procedimientos contables en cuanto a establecer sistemas que salvaguarden sus activos o su patrimonio. Hoy en día esto puede ser una clave que las lleve a tener éxito y grandes ganancias, que las mantengan en un nivel de productividad alto.

Toda organización, debe implementar procesos de control interno, el mismo debe ser confiable, pues de alguna manera representa la inversión y los activos de la misma. En este contexto, el propósito de esta investigación es proponer un control de interno que permita un sistema más óptimo, eficiente y eficaz para el fortalecimiento del área administrativa, así como el logro del objetivo de la empresa, reduciendo los niveles pérdida de capital.

La presente investigación será de gran relevancia para la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A en primer lugar, pues le permitirá conocer estrategias para el fortalecimiento del control interno, que de implementarlas le aportará eficiencia y eficacia en la estructura administrativa contable de la empresa. Asimismo, contribuirá a la actualización de los empleados.

Seguidamente, la presente investigación brinda un aporte social, ya que estas estrategias servirán de modelo para su implementación a cualquier empresa de telecomunicaciones que lo amerite, considerando que el control interno es indispensable debido que permite a toda organización panificar y mejorar su productividad, teniendo presente que esta industria cada día tiene mayor crecimiento y por ende aporta al desarrollo de la región.

Asimismo, la investigación brinda aportes al contexto académico, metodológicos y prácticos, fundamentados en el interés por la investigación y la búsqueda de teorías y autores, del mismo modo que contribuye como antecedentes para futuras

investigaciones. Y finalmente está enmarcada en los requerimientos de la universidad, establecidos en las líneas de investigación; Título I titulado: Consideraciones para el trabajo especial de grado de la Sección I, Generalidades, específicamente en el Artículo 5, párrafo tercero, el cual establece que para el desarrollo del proyecto de grado, el mismo debe estar enmarcado dentro de las líneas de investigación del programa de ciencias sociales y económicas, en este caso corresponde a la línea 3 que refiere los sistemas contables, administrativos y de información.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de la Investigación.**

Esta investigación, tiene como objetivo proponer estrategias de control interno contable, es por ello, que para sustentar teóricamente este trabajo se ha indagó sobre otros trabajos de investigación científica que, además tienen relación con el tema de estudio. En este sentido se citan a continuación los más pertinentes y vigentes, de acuerdo a la línea de investigación y metodología abordada:

Primeramente, Wualter (2018), en su investigación titulada, **“El Control Interno y su Influencia en la gestión Administrativa”**. El control interno ha sido reconocido como una herramienta para que la dirección de todo tipo de organización, obtenga una seguridad razonable para el cumplimiento de sus objetivos institucionales y esté en capacidad de informar sobre su gestión a las personas interesadas en ella. La Gestión de Administración del sector público es la institución integrada por los organismos que conforman la Rama Ejecutiva del Poder Público y por todos los demás organismos y entidades de naturaleza pública que de manera permanente tienen a su cargo el ejercicio de las actividades y funciones administrativas o la prestación de servicios públicos del Estado.

Asimismo, Para la elaboración del presente artículo se utilizó el método inductivo-deductivo, así mismo se empleó el método analítico-sintético, todo ellos nos lleva a las conclusiones que mejorando el desempeño de la ejecución de los recursos públicos, los mecanismos de control interno que implementen la Gestión administrativa reforzarán los sistemas administrativos vinculados al ciclo de gasto público, lo que redundará en mejores plazos para la formulación, aprobaciones, ejecución y rendición de cuentas de

los recursos públicos asignados o generados, cuando se hable de procesos críticos de la entidad solo vincularán a las unidades que intervienen en todo aquello que tenga que ver directamente con uso de recursos, como son los procesos de compras, logística, almacenaje, entre otros.

En este sentido, se puede decir que el artículo publicado y la investigación en curso tienen un poco de semejanza, ya que ambas buscan el mejoramiento y fortalecimiento de los controles internos en la gestión administrativa, en este caso ya sea público o privado. Con el objetivo de dar a conocer y reforzar los procesos de los controles internos dentro de los sistemas contables administrativos.

Asimismo, se referencia a Gómez, (2019) en su trabajo titulado: **“Control Interno de la Empresa Automotores C.A”**. Para optar al título de Licenciado en Contaduría de la Universidad de Carabobo. El cual tuvo como objeto el análisis del sistema de control interno del rubro disponibilidades, caja y bancos, de la empresa Automotores S.A., con el fin de establecer el circuito operativo de los comprobantes y cuentas contables que intervienen, los procedimientos implementados, la obtención y comparación de la información contable y financiera. Determinando el grado de seguridad y confiabilidad de la información contable financiera obtenida, la cual es volcada en el balance final de la empresa al cierre del ejercicio económico, mostrando la realidad de la empresa para la toma de decisiones por parte del Directorio.

Seguidamente, se concluyó lo siguiente: El Control Interno es un proceso efectuado en todos los niveles de una organización, con el objeto de garantizar razonablemente el cumplimiento de los objetivos corporativos. Este proceso es indispensable para proteger los activos, verificar la exactitud y veracidad de la información administrativa y financiera, promover la eficiencia de sus dirigentes, medir la eficiencia de las operaciones y la economía en la utilización de los recursos, y lograr el cumplimiento de las metas y los objetivos corporativos. La inexistencia de dichos controles en una

empresa puede provocar pérdidas económicas, de eficiencia y razonabilidad de la información contable, y tener como consecuencia una toma de decisiones incorrecta.

La investigación citada, guarda relación con el presente trabajo ya que ambos tienen como objetivo central el fortalecimiento de los procesos de control interno, específicamente en el área administrativo, debido a la influencia que este ejerce para el buen funcionamiento de una organización desde el aspecto legal, laboral y para su desarrollo económico.

Seguidamente, también se ubica a Godoy (2022), en su tesis titulada **“Control De Inventario para el Mejoramiento del Servicio en la Empresa Droguería Social Farmacojedes, C.A Estado Cojedes.”**. Plantea como objetivo general: “Proponer un control de inventario para la DROGUERIA SOCIAL FARMACOJEDES, C.A, del estado Cojedes”. Con una investigación tipo descriptiva de campo, bajo la modalidad de proyecto factible, con una muestra finita, de tipo intencional conformada por diez (10) trabajadores de los departamentos de almacén, compra, administración y la gerencia general.

El presente estudio, guarda una estrecha relación con la investigación en desarrollo, ya que ambas investigaciones proponen la implementación de los sistemas de control interno para el desarrollo y buen funcionamiento de las empresas en sus diversos ámbitos o espacios laborales; mejorando así los procesos, procedimientos, para así dar pie al buen desempeño de la organización.

Flores, (2022), en su trabajo de grado titulado **“Estrategias de Control Interno para el Fortalecimiento de la Toma De Decisiones en el Área Administrativa del Instituto Nacional de Inparques Región Cojedes”** .Planteo como objetivo general: Proponer estrategias de Control Interno para el fortalecimiento de la Toma de Decisiones en el área administrativa del Instituto Nacional de Parques Región

Cojedes.”, así mismo esta investigación se basó en un diseño de campo no experimental y nivel descriptivo, con una muestra y población de diez (10) personas.

Teniendo como conectividad este trabajo de grado con la investigación en curso, estrategias de control interno para fortalecer las áreas de la empresa, así como mejorar el funcionamiento de la misma y reforzar las habilidades del personal encargado. De igual forma, este trabajo de grado sirve como guía para el desarrollo de la investigación en curso.

Así mismo, Rodríguez A (2021), en su tesis titulada **“El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019”**. Planteo como objetivo general: “Determinar el grado de influencia del control interno en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019.”. Con una investigación tipo explicativo, nivel relacional, con un diseño no experimental, con una muestra de 40 empleados del área administrativa y contable de la empresa.

Esta investigación sirvió como referencia con la presente investigación ya que ambas buscan proporcionar a través, del mejoramiento del control interno, un buen funcionamiento de la empresa, así como la influencia de la misma. Proporcionando estrategias para el mejoramiento de estos controles, así como los beneficios que estos tienen dentro de las empresas.

## **2.1 Bases Teóricas**

Según Arias, F. (2006), “Las bases teóricas implican un desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p106)

### 2.1.1 Control

El control es una constante acción mutua entre los diversos procesos de las organizaciones, teniendo como fina conseguir el cumplimiento de los objetivos planteados.

Cepeda, M. (1999), indica que “el control es una comprobación, intervención o inspección, final del control es, en esencia, preservar la existencia de cualquier organización y el propósito apoyar su desarrollo; su objetivo es contribuir con los resultados esperados” (p. 54).

### 2.1.2 Principios de Control

La aplicación racional del control según Munich (2006), se fundamenta en los siguientes principios:

- Equilibrio: a cada grupo de delegación conferido debe proporcionarse el grado de control correspondiente. De la misma manera que la autoridad se delega y la responsabilidad se comparte, al delegar autoridad es necesario establecer los mecanismos suficientes para verificar que se está cumpliendo con la responsabilidad conferida, y que la autoridad delegada está siendo debidamente ejercida.
- Estándares: se refiere a que el control existe en función de la identificación de estándares. Ningún control será válido si no se fundamenta en un estándar a seguir. Por tanto, es imprescindible establecer modelos, medidas específicas de actuación o estándares, que sirvan de patrón para evaluar lo establecido anteriormente. La efectividad del control está en relación directa con la precisa de los estándares. Los estándares permiten la ejecución de los planes dentro de los límites, evitando errores y, consecuentemente, paridas de tiempo y dinero.
- Oportunidad: el control para que sea eficaz, necesita ser oportuno, es decir, debe aplicarse antes de que ocurra el error, de tal manera que sea posible tomar medidas correctivas con anticipación. Un control cuando no es oportuno, carece de validez y obviamente reduce la consecución de los objetivos al mínimo.



- Desviaciones: todas las variaciones o desviaciones que se presenten en relación con los planes deben ser analizadas detalladamente, de tal manera que sea posible conocer las causas que las originan, a fin de tomar las medidas necesarias para evitarlas en el futuro. Es inútil detectar desviaciones si no se hace el análisis de las mismas y si no se establecen medidas preventivas y correctivas.
- Costos: el establecimiento de un estándar debe justificar el costo que éste represente en el tiempo y dinero, en relación con las ventajas reales que éste reporte. Un control solo deberá implementarse si su costo se justifica ante los resultados que se esperan de él; de nada servirá establecer un sistema de control si los beneficios esperados resultan menores al costo y el tiempo que implica su implantación. (p. 185-188).

### **2.1.3 Control Interno**

Mira Navarro (2006), establece que:

El control interno comprende la



estructura, las políticas, los procedimientos y las cualidades del personal de una empresa con el objeto de proteger sus activos, asegurar la validez de la información, promover la eficiencia en las operaciones y estimular y asegurar el cumplimiento de las directrices emanadas de la dirección. (p.11)

#### **2.1.4 Componentes del Control Interno**

El Comité of Sponsoring Organization of the Treadway Comisión, en su informe COSO II – ERM (2004), establece que:

El control interno está compuesto por siete componentes interrelacionados entre sí, se derivan de la forma como la administración dirige el negocio y están integrados a los procesos de la administración, tales componentes son:

- Ambiente de control: Es la base del resto de los componentes y provee disciplina y estructura, enmarca el objeto de la organización, influenciando la conciencia del riesgo en su personal.
- Establecimiento de objetivos: Dentro del marco de la definición de la visión y misión, la gerencia establece las estrategias y los objetivos.
- Identificación de eventos: Se identifican eventos potenciales que de ocurrir pueden afectar a la entidad. Es la base para los componentes: evaluación de riesgos y respuesta al riesgo.
- Evaluación de riesgo: Permite que una entidad entienda el grado en el cual los eventos potenciales pudieran afectar la consecución de los objetivos.
- Respuesta a los riesgos: Evaluará posibles respuestas, en función de alcanzar el riesgo residual y se comparará con los niveles de tolerancia al riesgo.
- Actividades de control: Son las políticas y procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las respuestas de la dirección a los riesgos, están presentes en todos los niveles y áreas funcionales de la organización para lograr los objetivos de la entidad.
- Información y comunicación: La información relevante debe ser capturada, procesada y comunicada en forma adecuada y oportuna.

- Monitoreo: Es la supervisión constante del proceso, revisando la presencia y funcionamiento de todos los demás componentes a lo largo del tiempo” (p.32)

### **2.1.5 Establecimiento de Objetivos del Control Interno**

En su informe COSO II – ERM (2004), delimita los objetivos del control interno de la manera siguiente:

- Estratégicos: Objetivos del más alto nivel alineados con la misión de la entidad.
- Operacionales: Buscan la eficiencia y eficacia en todas las operaciones.
- Información financiera: Fiabilidad y veracidad de los informes de la entidad.
- Cumplimiento: Cumplimiento de las leyes y normas aplicables. (p.9)

### **2.1.6 Sistemas de Control Interno**

Según la comisión de Normas de control interno en la organización Internacional de Entidades Fiscalizadoras Superiores (INTOSAI). El control interno se puede definir como un plan de organización, así como un conjunto de planes y métodos, de igual forma, pueden ser procedimientos y otras medidas que emplea una institución, que ofrecen garantías razonables cumpliendo los siguientes objetivos:

Promover los hechos metódicos, económicos eficientes, así como productos y servicios de la calidad esperada, preservar al patrimonio de pérdidas por despilfarro, abuso mala gestión, errores, fraudes o irregularidades, respetar las leyes y las reglamentaciones, como también las directivas y estimular al mismo tiempo la adhesión de los integrantes de la organización a las políticas y objetivos de las mismas.

Apaza, M. (2015) establece que:

El control interno consiste en un plan de organización basado en métodos y procedimiento que se adoptan en una empresa, para el resguardo de los activos, con la finalidad de examinar y verificar toda la información financiera, proporcionando con ella la eficiencia de las actividades operativas y administrativas. (p.418).

Según De Pablos (2004, 34) La Teoría General de Sistema o enfoque sistémico, define por sistema “a un conjunto de elementos en interacción dinámica organizados para la consecución de los objetivos”.

### **2.1.7 Componentes del Sistema del Control Interno**

“El control interno es un proceso direccional permanente y repetitivo en la cual interactúan e influye más de un componente en los otros conformando un sistema integrado operando con distintos niveles de efectividad”. (Claros, R, 2014, p.6).

El control interno está integrado por cinco componentes:

1. Ambiente de Control: “Consiste en el establecimiento pautas o lineamientos de comportamiento en una organización teniendo como influencia la concientización del personal respecto al control de sus actividades”. (Claros, R, 2014, p.6).
2. Evaluación de Riesgos: “Es el análisis de los factores que podrían afectar el logro de los objetivos de la organización. Así mismo gestionar con mecanismos para poder identificar y poder manejar los riesgos. En toda organización es indispensable la determinación de los objetivos”. (Claros, R, 2014, p.6).
3. Actividades de Control: “Las actividades de control son aquellas que se llevan a cabo en cualquier parte de la organización para cumplir diariamente con las actividades asignadas en la organización. Las Actividades están reflejadas en las políticas sistemas y procedimientos”. (Claros, R, 2014, p.6).
4. Información y Comunicación: La Comunicación debe ser eficaz: Debe circular multidireccionalmente. Debe ser clara para los empleados en cuanto a sus responsabilidades en materia de control y en cuanto a su papel dentro de la organización y su relación con las de los otros empleados. Debe disponer de mecanismos de comunicación de los empleados con la Dirección. Debe prever

mecanismos de comunicación con terceros y otros de interés de la organización. (Claros, R, 2014, p.6.).

5. Coordinación entre áreas: en cada área debe haber una coordinación, para que este sea efectivo a la hora de los resultados.

### **2.1.8 Clasificación del Control Interno**

Estupiñán, R. (2008), indica que:

Existe un solo sistema de control interno, el administrativo, que es el plan de organización que adopta la empresa, con sus correspondientes procedimientos y métodos operacionales y contables, para ayudar, mediante el establecimiento de un medio adecuado, como consecuencia del control administrativo sobre el sistema de información, surge como un instrumento, el control interno contable (p.7).

### **2.1.9 Control Interno Administrativo**

Mantilla, S. (2005), establece que el control interno administrativo: “Incluye, pero no limita, el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren al proceso de decisiones conducentes a la autorización de transacciones por la gerencia” (p.166).

Estupiñán, R. (2008), indica que el control interno administrativo está orientado al logro del cumplimiento de los siguientes objetivos administrativos:

- Mantenerse informado de la situación de la empresa.
- Coordinar funciones.
- Asegurarse de que se están logrando los objetivos establecidos.
- Mantener una ejecutoria eficiente.
- Determinar si la empresa está operando conforme a las políticas establecidas.
- Para verificar el logro de estos objetivos la administración establece:
- El control del medio ambiente o ambiente de control.
- El control de la evaluación del riesgo.
- El control y sus actividades.

- El control del sistema de información y comunicación.
- El control de supervisión o monitoreo (p.7).

#### **2.1.10 Control Interno Contable**

Mantilla. S. (2005), establece que: El control interno contable comprende el plan de organización y los procedimientos y registros que se refieren a la protección de los activos y a la confiabilidad de los registros financieros y consecuentemente están diseñados para suministrar una seguridad que:

- Las transacciones se ejecutan de acuerdo con autorizaciones generales o específicas de la gerencia.
- Las transacciones se registran conforme es necesario para permitir la preparación de estados financieros de conformidad con principios de contabilidad generalmente aceptados o, cualquier otro criterio aplicable a dichos estados y mantener datos relativos a la responsabilidad sobre los activos.
- El acceso a los activos solo se permite de acuerdo con autorizaciones de la gerencia.
- Los datos registrados relativos a los activos son comparados con los activos existentes durante intervalos razonables y se toman las medidas apropiadas respecto a cualquier diferencia (p.167).

#### **2.1.11 Sistemas Contables**

En cada sistema contable se integran métodos, procedimientos, políticas y recursos utilizados por las entidades financieras, empresas, organizaciones e instituciones para poder seguir el proceso de las actividades financieras, así como llevar un adecuado control de las operaciones, transacciones y llevar todo de una forma más útil y comprensible para quienes toman las decisiones. Para Jarne, 1997. Un sistema contable puede entenderse como:

Conjunto de factores intrínsecos (agentes internos) que, a través de la modelización de que son objeto por medio de sus propias interrelaciones y de

las influencias del exterior (agentes externos), conforman un todo debidamente estructurado, capaz de satisfacer las necesidades que a la función contable le son asignadas en diferentes ámbitos (p. 43).

Para la escritora Valeri, L. 2001. La gestión contable es:

La contabilidad computarizada es una herramienta que consiste en la aplicación de los procedimientos tecnológicos de la computación y los diferentes paquetes contables, para realizar las actividades contables, desde el punto de vista del registro de una forma sistemática y automatizada, de las operaciones y demás hechos contables que suceden dentro de la organización. (p.12)

### **2.1.12 Sistemas de Información**

Los sistemas de información como parte del proceso de evaluación de los componentes del control interno, deberá considerarse lo siguiente (Fonseca, 2011):

- Identificar las fuentes de información utilizadas: en este punto deberán analizarse los tipos de transacciones significativas para los estados financieros, cómo se originan, qué registros contables se generan y cómo captan los sistemas los hechos y condiciones significativos para los estados financieros.
- Captación y proceso de información: en este punto deberán identificarse los procesos de información financiera para las transacciones habituales y no habituales, así como la inclusión de estimaciones contables y/o revelaciones significativas.
- Utilización de la información generada: En este punto se analizará la forma de comunicar por la empresa la información financiera, los informes resultantes y su utilización en la empresa, así como los informes a los responsables del gobierno de la empresa y a terceros, tales como las autoridades regulatorias.

### **2.1.13 Teoría General de Control Interno**

Según Holmes (1987), dice que:

Es una función de la gerencia que tiene por objetivo salvaguardar y preservar los bienes de la empresa, evitar desembolsos indebidos y ofrecer la seguridad de que no se contraerán obligaciones sin autorización. El cual proporciona a la administración la seguridad de que los informes contables en los que se basa sus decisiones son dignos de crédito en beneficio de la entidad (p. 25).



Explica en su teoría que este es una obligación que depende del gerente y sirve para mantener en una buena reserva los bienes de la empresa, así mismo vigilar y garantizar la protección y la buena administración de los mismos evitando todo tipo de fraudes, desfalcos, robos y estafas que se puedan cometer tanto los trabajadores, los empleados y todos aquellos que puedan tener una relación directa dentro del área contable. De igual manera, explica que otra función de la gerencia es garantizar que la información contable que se genere debe ser verdadera y confiable para la toma de decisiones de forma correcta ayudando en cuestión a créditos para el beneficio de la empresa.

## **2.2 Bases Legales**

En función al complemento de esta investigación, se citan a continuación las leyes del marco jurídico venezolano vigente que se relacionan al presente trabajo.

### **2.2.1 Constitución de la República Bolivariana de Venezuela**

La carta magna establece en el siguiente artículo:

**Artículo 110** El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía.

### **2.2.2 Carta Magna presentada en Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas, viernes 24 de marzo de 2.000.**

Esta establece en el su artículo:

**Artículo 112:** Todas las personas pueden dedicarse libremente a la actividad económica de su preferencia, sin más limitaciones que las previstas en esta

constitución y las que establezcan las leyes, por razones de desarrollo humano, seguridad, protección del ambiente u otras de interés social. El estado promoverá la iniciativa privada garantizando la creación y justa distribución de la riqueza, así como de la producción de bienes y servicios que satisfagan las necesidades de la población, la libertad de trabajo, empresa, industria, sin perjuicio de su facultad para dictar medidas para planificar, racionalizar, y regular la economía o impulsar el desarrollo integral del país(p.85).

**2.2.3 República de Venezuela - Contraloría General de la República - Despacho del Contralor General de la República. Caracas, 30 de abril de 1997.- Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138°**

Establece en los siguientes artículos:

**Artículo 3°.** - El control interno de cada organismo o entidad debe organizarse con arreglo a conceptos y principios 3 generalmente aceptados de sistema y estar constituido por las políticas y normas formalmente dictadas, los métodos y procedimientos efectivamente implantados y los recursos humanos, financieros y materiales, cuyo funcionamiento coordinado debe orientarse al cumplimiento de los objetivos siguientes:

- a) Salvaguardar el patrimonio público.
- b) Garantizar la exactitud, cabalidad, veracidad y oportunidad de la información presupuestaria, financiera, administrativa y técnica.
- c) Procurar la eficiencia, eficacia, economía y legalidad de los procesos y operaciones institucionales y el acatamiento de las políticas establecidas por las máximas autoridades del organismo o entidad.

**Artículo 4°.** -Los objetivos del control interno deben ser establecidos para cada área o actividad del organismo o entidad, y caracterizarse por ser aplicables, completos, razonables, integrados y congruentes con los objetivos generales de la institución.

**Artículo 5°.** -El control interno administrativo lo conforman las normas, procedimientos y mecanismos que regulan los actos de administración, manejo y disposición del patrimonio público y los requisitos y condiciones que deben cumplirse en la autorización de las transacciones presupuestarias y financieras.

**Artículo 9°.**-Los sistemas y mecanismos de control interno deben estar sometidos a pruebas selectivas y continuas de cumplimiento y exactitud. Las pruebas de cumplimiento están dirigidas a determinar si dichos sistemas y mecanismos permiten detectar con prontitud cualquier desviación en el logro de las metas y objetivos programados, y en la adecuación de las acciones

administrativas, presupuestarias y financieras a los procedimientos y normas prescritas. Las pruebas de exactitud están referidas a la verificación de la congruencia y consistencia numérica que debe existir en los 6 registros contables entre sí y en los estadísticos, y a la comprobación de la ejecución física de tareas y trabajos.

#### **2.3.4 Norma Internacional de Auditoría N°400**

La Norma Internacional de Auditoría 400 (Evaluación de Riesgo y Control Interno) provee guías para que el auditor pueda obtener una comprensión de los sistemas contables y del control interno de la empresa, de tal forma que sean suficientes para planear la auditoría y desarrollar una estrategia efectiva en la ejecución de la auditoría.

**Tabla 1.**  
**Operacionalización de las Variable**

<b>Objetivo General:</b> Proponer estrategias de Control Interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes.					
<b>Objetivos</b>	<b>Variable</b>	<b>Definición</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>
Diagnosticar la situación actual, en relación al proceso de control interno en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes.	Control Interno.	Mejía, (2006), define el control interno como un proceso, ejecutado por la junta de directores, la administración principal y otro personal de la entidad, diseñado para proveer seguridad razonable en relación con el logro de los objetivos de la organización. (p. 211).	Gestión.	Proceso contable.	1
				Registros.	2
				Identificar.	3
				Seguimiento y Control.	4
				Normas y Procedimientos.	5
Diseñar estrategias de control interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes.	Estrategias.	Para Chandler (2003), la estrategia es la determinación de las metas y objetivos de una empresa a largo plazo, las acciones a emprender y la asignación de recursos necesarios para el logro de dichas metas. (p. 161).	Medio de apoyo.	Rentabilidad.	6
				Implementación.	7
					8
				Integración.	9
				Mejoramiento.	10
				Sistema Computarizado.	11
				Retroalimentación.	12

**Fuente:** Veloz y Veloz (2024).

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO METODOLÓGICO**

Así mismo señala Arias, F. 2012 (P.16) el marco metodológico es el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas”. Este método se basa en la formulación de hipótesis las cuales pueden ser confirmadas o descartadas por medios de investigaciones relacionadas al problema. El presente capítulo contiene la descripción del tipo y diseño de la investigación, población y muestra, instrumento utilizado para el procedimiento de la recolección de la información, para el desarrollo de la investigación titulada: estrategias de Control Interno para el fortalecimiento en el área administrativa de la empresa de Telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes.

#### **3.1 Paradigma de la Investigación**

Capra, (1996) define:

Un paradigma de investigación es una concepción del objeto de estudio de una ciencia, de los problemas para estudiar, de la naturaleza de sus métodos y de la forma de explicar, interpretar o comprender los resultados de la investigación realizada. (P.308)

Este trabajo investigativo se enfoca en El paradigma positivista también llamado (cuantitativo, empírico-analítico, racionalista) ya que, en él, busca explicar, predecir, controlar los fenómenos, verificar teorías y leyes para regular los fenómenos; identificar causas reales, temporalmente precedentes o simultáneas.

#### **3.2 Enfoque Cuantitativo**

La metodología cuantitativa de acuerdo con Tamayo (2007), consiste en el contraste de teorías ya existentes a partir de una serie de hipótesis surgidas de la misma, siendo necesario obtener una muestra, ya sea en forma aleatoria o discriminada, pero

representativa de una población o fenómeno objeto de estudio. El presente proyecto es de carácter cuantitativo.

### **3.3 Tipo de Investigación.**

Según Tamayo, (obcit), el tipo de investigación “representa el esquema general o marco estratégico que le da unidad, coherencia, secuencia y sentido práctico a todas las actividades que se emprenden para buscar respuesta al problema a los objetivos planteados”, (p.28). En este orden de ideas, de acuerdo a los objetivos planteados el presente estudio respondió a una investigación de campo de carácter descriptivo.

### **3.4 Diseño de la Investigación**

Según Palella y Martins, (2012) El diseño de la investigación se refiere a la estrategia que adopta el investigador para responder al problema, dificultad o inconveniente planteado en el estudio. Para fines didácticos, se clasifican en diseño experimental, diseño no experimental, y diseño bibliográfico.

Este trabajo de investigación, se puede indicar que es no experimental ya que consiste en estudios que se realizan sin la manipulación deliberada de variables.

### **3.5 Modalidad de la Investigación**

Según Balestrini, (2002) los proyectos factibles son aquellos proyectos o investigaciones que proponen la formulación de modelos, sistemas entre otros, que dan soluciones a una realidad o problemática real planteada, la cual fue sometida con anterioridad o estudios de las necesidades a satisfacer. Por lo tanto, este proyecto suele ser factible y viable.

### **3.6 Población**

En cuanto a la población, Arias, (2012), define población como “el conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación” (P.48). La población

objeto de estudio estuvo conformada por (24) veinticuatro trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes. Utilizando el 100% de la población.

### **3.7 Muestra**

En este sentido, la muestra de este estudio fue probabilístico estratificado que Hernández, Fernández y Baptista (2006), la definen “Como subgrupo en el que la población se divide en segmentos y se selecciona una muestra para cada segmento” (P.247). Para efectos de esta investigación, la muestra fue censal, pues se seleccionó la población completa, es decir, (24) veinticuatro trabajadores de la empresa Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes, correspondientes al 100% de la población.

### **3.8 Técnicas e Instrumento para la Recolección de Datos**

En el presente estudio se utilizó un instrumento estructurado sobre la revisión de acuerdo a los objetivos formulados, referidas a las variables en estudio: Optimizar la atención al adulto mayor y la satisfacción por el cuidado recibido, en sus factores e indicadores respectivos para comprobar la relación existente entre las variables. La estructura del instrumento recolectado aplicado es la encuesta con preguntas cerradas.

### **3.9 Técnicas e Instrumento de Recolección de Datos**

Las técnicas e instrumentos de recolección de datos son estrategias que utiliza el investigador con el objeto de recabar toda la información pertinente al objeto de estudio. Arias, (ob.cit.), menciona que “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información” (p.25), en este trabajo de investigación se aplicó como técnicas de recolección de información la observación y la encuesta la cual estará dirigida a la situación de las gestantes adolescentes con la finalidad de obtener

información sobre las variables estudiadas. Estas técnicas permiten tener un mejor conocimiento acerca del tema a estudiar.

En relación a esto, para el presente trabajo de investigación se utilizó a la encuesta en su modalidad de cuestionario la cual Arias, (ob.cit.), la define como “una técnica que pretende obtener información que suministra un grupo o muestra de sujetos acerca de sí mismo, o en relación con un tema particular” (p.72), el mismo se realiza en función de un cuestionario, el cual Tamayo y Tamayo (obcit), lo precisa como “el que contiene los aspectos de la problemática considerados esenciales; permite, además, aislar ciertos problemas que nos interesan principalmente; reduce la realidad a cierto número de datos esenciales y precisa el objeto de estudio” (p.124). Gracias a este instrumento se verifica el cumplimiento de los objetivos y las variables planteadas en la investigación, para ello, el cuestionario está compuesto por once (11) ítems con respuestas dicotómica.

### **3.10 Validación y Confiabilidad del Instrumento**

La validación y confiabilidad son procesos elementales en la investigación porque permiten garantizar el cumplimiento de los objetivos en la recolección de la información. Hernández, Fernández y Batista (ob.cit.), plantea que “un instrumento (o técnica) es válido si mide lo que en realidad pretende medir. La validez es una condición de los resultados y no del instrumento en sí. El instrumento no es válido de por sí, sino en función del propósito que persigue con un grupo de eventos o personas determinadas (p.107). Es por ello que el instrumento utilizado fue validado por tres expertos, dos especialistas en el área del conocimiento y un especialista en el área de metodología.

### **3.11 Confidencialidad del Instrumento**



La pregunta clave para determinar la confiabilidad de un instrumento de medición según Bernal, (2006), es “si se miden fenómenos o eventos una y otra vez con el mismo instrumento de medición, ¿Se obtienen los mismos resultados u otros muy similares? Si la respuesta es afirmativa, se puede decir que el instrumento es confiable” (p.7), la confiabilidad del instrumento se realizó a través, de la aplicación de una prueba piloto, para la cual se aplicó a 10 trabajadores que laboran en la empresa de telecomunicaciones Fibex ubicada en el municipio Tinaco del estado Cojedes donde se evidenció la claridad y coherencia del cuestionario. Seguidamente se realizó el análisis estadístico bajo el coeficiente estadístico Kuder Richardson 20- 21 el cual es aplicable a cuestionarios de selección sencilla, la técnica aplicable sólo en los casos donde cada ítem su puede clasificar de forma positiva o negativa, razón por la cual se adapta perfectamente al instrumento diseñado.

Gracias a este coeficiente se determina la varianza total de los ítems o preguntas, arrojando valores que oscilan entre cero (0) y uno), es decir de confiabilidad nula a confiabilidad total, donde las respuestas incorrectas se califican con cero (0) y las respuestas correctas con uno (1), los valores resultantes del instrumento se cotejan a través de criterios de confiabilidad el cual según Hernández y Col. (2012), los coeficientes de confiabilidad de valores cercanos a 1 indican alta confiabilidad.

$$KR-20 = \left( \frac{k}{k-1} \right) * \left( 1 - \frac{\sum p.q}{Vt} \right)$$

- KR-20 = Coeficiente de Confiabilidad (Kuder-Richardson)
- k = Número total ítems en el instrumento.
- Vt: Varianza total.
- Sp.q = Sumatoria de la varianza de los ítems.
- p = TRC / N; Total de Respuestas Correctas (TRC) entre el Número de sujetos participantes (N)
- q = 1 – p

Para efectos de este análisis la confiabilidad obtenida desde este coeficiente fue de 0,94, la cual según Palella y Martisn (obcit), presenta una excelente confiabilidad.

### **3.12 Análisis e Interpretación de los Resultados**

Arias, (Obcit), expresa que el análisis e interpretación de los resultados son dos conceptos estrechamente ligados pero que no deben confundirse, en tal sentido expresa que el “análisis consiste en separar los elementos básicos de la información y examinarlos con el propósito de responder a las distintas cuestiones planteadas en la investigación.” (p.3), por otro lado, alude que la “interpretación es el proceso mental mediante el cual se trata de encontrar un significado más amplio de la información empírica recabada” (p.5).

Los datos recolectados serán tabulados y para una mejor interpretación, el proceso condujo, de manera directa, a presentar las conclusiones de la investigación, Arias, (Obcit), expresa que el análisis de los resultados “es la parte de la estadística que se encarga de la clasificación, ordenación y manejo sistemático de los datos, que permite explicar el comportamiento del fenómeno que se estudia” (p.18)

Por ello, se presentaron y analizaron utilizando la estadística descriptiva, todas las preguntas recogidas de la muestra seleccionada, el proceso se ilustrará mediante gráficos y cuadros de distribución de frecuencias simples para ordenar la información. En síntesis, la técnica e instrumento de recolección de información y el análisis de los resultados constituye uno de los momentos más relevantes en el proceso de investigación debido a que implica trabajar con datos, organizarlos y descubrir cuál es el aporte encontrado en la investigación.

## CAPÍTULO IV

### ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Una vez aplicado el instrumento de recolección de información, se procedió a realizar la presentación y análisis de los resultados obtenidos en la investigación, los cuales se presentan a través de tablas de la estadística descriptiva basadas en frecuencias y porcentajes que se alcanzaron con los datos recolectados mediante un cuestionario de 11 preguntas con respuestas alternativas; el cual fue dirigido a los gerentes y trabajadores de la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos estado Cojedes posteriormente se realizó la interpretación de estos resultados mediante la elaboración de tablas donde se presentan los porcentajes de cada respuesta, manteniendo el orden de las preguntas del instrumento.

**Tabla N.º 2. ¿Conoce usted lo que es Control Interno?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
1	6	25%	18	75%	24	100%
<b>Total</b>	<b>06</b>	<b>25%</b>	<b>18</b>	<b>75%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 01 se puede evidenciar que el 75% del personal encuestado al que se le aplicó la pregunta considera que no posee conocimientos acerca del Control Interno, Ya que eligieron la respuesta NO. Mientras el 25% eligieron la respuesta SI Estos datos determinan una amenaza administrativa para la empresa. Según Estupiñán (2006) menciona: El control interno es un proceso, ejecutado por consejo de administración de una entidad, diseñado específicamente para proporcionar seguridad razonable. Por ende, es importante, ya que permite tener un mejor aprovechamiento de todos los recursos administrativos para lograr un equilibrio y una

estabilidad financiera que aumenten la productividad de la organización, y el personal administrativo debe poseer un conocimiento básico del mismo.

**Tabla N.º 3. ¿Conoce Usted las Leyes Existentes Sobre el Control Interno?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
2	5	20%	19	80%	24	100%
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>19</b>	<b>80%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz, (2025).

En relación al indicador número 02 el 20% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Es decir, si poseen conocimientos de las leyes del control interno, estando conscientes de que los resultados llevarán a la empresa a conseguir los objetivos marcados. Mientras el 80% de los encuestados eligieron la respuesta NO. Es decir, no tiene una interpretación de lo que sería beneficiosa para la empresa la aplicación de dichas leyes. Los beneficios del control interno, según Cepeda (1997) establece que: todas las organizaciones deben tener una cultura de control interno para que permita el cumplimiento de las filosofías institucionales de la organización.

**Tabla N.º 4. ¿En la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A. San Carlos Cojedes se ha implementado el sistema de control interno alguna vez?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
3	2	10%	22	90%	24	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>	<b>22</b>	<b>90%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 03 el 10% de la población encuestada eligió la respuesta SI. La cual considera que se ha implementado el sistema de control interno como herramienta para mejorar el cumplimiento de las metas propuestas por la

empresa. Sin Mientras el 90% de los encuestados eligieron la respuesta NO. Estos datos generan preocupación, ya que todo el personal del área debería tener conocimiento de la forma de ¿cómo se lleva el control interno en una organización?, y a su vez, debe manejar su funcionamiento. Según Servin (2019).Desarrollar un Control Interno adecuado a cada tipo de organización permitirá optimizar la utilización de recursos con calidad para alcanzar una adecuada gestión financiera y administrativa, logrando mejores niveles de productividad. Por ello, una empresa que implementa controles internos disminuye la ocurrencia de errores y fraude en la información financiera.

**Tabla N° 5. ¿Conoce usted si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
4	2	10%	22	90%	90	100%
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>10%</b>	<b>22</b>	<b>90%</b>	<b>90</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 04 el 10% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Es decir, están de acuerdo que se cumplen con las etapas del proceso de registro de operaciones contables logrando así un adecuado control en la empresa, tomando buenas decisiones, mientras el 90% de la población eligieron la respuesta NO. Es decir, un número de 22 trabajadores afirma no tener conocimiento sobre el cumplimiento de las etapas que se deben registrar en todo procedimiento contable. En función a ello, Rodríguez (2008) describió que los procesos contables tienen la posibilidad de organizarse conforme al desarrollo común de las operaciones y manifestarse en ciclos habituales aplicables a la contabilidad, estableciendo controles y funcionamientos de procesamiento de datos. En tal sentido, las etapas del proceso del registro contable se

tornan muy importantes en una empresa, porque proporciona información financiera para analizar y evaluar los procesos de rentabilidad.

**Tabla N.º 6. ¿Se llevan los libros contables necesarios para un adecuado control interno contable?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
5	12	50%	12	50%	10	100%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>50%</b>	<b>12</b>	<b>50%</b>	<b>10</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 05, el 50% de la población eligieron la respuesta SI. Considerando que es necesario llevar el control de los libros contables para tener un adecuado control interno, mientras que el otro 50% eligieron la respuesta NO. Afirmando que no es necesario llevar el control de dichos libros para tener una buena organización dentro de la empresa. Aplicar la contabilidad en una empresa requiere de diversas herramientas que nos ayuden a gestionar la información financiera de la misma. Para ello, existen los famosos libros contables, los cuales son definidos por González (2003) como aquellos registros ordenados y metódicos en los que se deja constancia de todas las transacciones de una empresa.

**Tabla N.º 7. ¿Cree usted necesario la implementación de nuevas estrategias para el mejoramiento financiero en la empresa de telecomunicaciones Thundernet C.A?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	S/R	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
6	24	100%	0	0%	0	100	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>0</b>	<b>100</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al ítem número 06 el 0% eligieron la respuesta NO. Mientras el 100% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Indicando estar de acuerdo con la implementación de nuevas estrategias para su avance. Según Arciniegas Paspuel coincide con los resultados obtenidos, indicando que la implementación de nuevas estrategias de control interno es un proceso ejecutado por todos los niveles jerárquicos y el personal de la empresa para asegurar la ejecución de las operaciones en forma eficiente, efectiva, actualizada, ágil y oportuna de los bienes que posee la empresa en sus diferentes departamentos y para ello se ha determinado, manuales y procedimientos que se deben llevar a cabo en el control de los bienes que se posee.

**Tabla N.º 8. ¿Cuenta la empresa con los recursos necesarios para la implementación de estrategias de control interno?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
7	24	100%	0	0%	24	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 07 el 0% de los encuestados eligieron la respuesta NO. Mientras el 100% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Considerando que la empresa cuenta con los recursos necesarios para la implementación de las estrategias de control interno. Al respecto, Matos (2012) indica que la implementación de una

estrategia debe contar con el apoyo de los dueños de la empresa y la disponibilidad del personal para ejecutar los planes que la misma incluye con el fin de lograr los objetivos que persigue la empresa.

**Tabla N.º 09. ¿Considera usted rentable llevar un control interno financiero en la empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
8	24	100%	0	0%	24	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 8 el 0% de la población eligieron la respuesta NO. Mientras el 100% de la población encuestada considera rentable llevar el control interno dentro de la empresa. Estos son positivos ya que se evidencia que los trabajadores de Thundernet C.A reconocen la rentabilidad para la organización implementar un novedoso control interno. Al respecto, Acosta (2016), la implementación de un sistema de control interno permite fortalecer a las compañías y las impulsa a conseguir sus objetivos, previene pérdidas de recursos, mejora la ética, facilita el aseguramiento de los reportes, incrementa confianza de inversionistas, reduce riesgos y es aplicable independientemente del tamaño o tipo del negocio.

**Tabla N.º 10. ¿La empresa de telecomunicaciones Thundernet C. A San Carlos Cojedes. cuenta con el personal capacitado para llevar un control interno adecuado?**



N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
9	19	80%	5	20%	24	100%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>80%</b>	<b>5</b>	<b>20%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

Como se observa en la tabla, el 80% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Indicando que están capacitados para llevar un control interno adecuado, mientras que el 20% de los encuestado eligieron la respuesta NO. Considerando que les falta preparación para llevar dicho control. Según Rodríguez (2000), el control interno es un elemento que se basa en procedimientos y métodos, adoptados por una organización de manera coordinada a fin de proteger sus recursos contra pérdida, fraude o ineficiencia; promover la exactitud y confiabilidad de informes contables y administrativos; apoyar, medir la eficacia y eficiencia de ésta, y medir la eficiencia de operación de todas las áreas funcionales de la organización.

**Tabla N.º 11. ¿Cree usted que es importante implementar estrategias de control interno para el mejoramiento de los procesos contables?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
10	24	100%	0	0%	24	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 10 el 100% de la población eligieron la respuesta SI. Ya que consideran importante implementar las estrategias de control interno para así mejorar los procesos contables. De acuerdo con Leonard, (1990) asegura los controles es en realidad una tarea de comprobación para estar seguro que todo se encuentra en orden. Es bueno resaltar que, si los controles se aplican de una forma

ordenada y organizada, entonces existirá una interrelación positiva entre ellos, la cual vendría a constituir un sistema de control sumamente más efectivo.

**Tabla N.º 12. ¿Considera usted que el control interno genere beneficios para la empresa de telecomunicaciones Thundernet C.A San Carlos Cojedes.?**

N.º Ítem	SI	%	NO	%	Total, Personas Encuestadas	Total, Porcentaje
11	24	100%	0	0%	24	100%
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025).

En relación al indicador número 11 el 100% de los encuestados eligieron la respuesta SI. Considerando que el control interno genera muchos beneficios dentro de la empresa, ya que permitirá el control administrativo del capital, e ingresos y egresos, al respecto Catacora (1997), considera que es importante puesto que no se limita únicamente a la confiabilidad de las cifras que se reflejan en los estados financieros, sino que también evalúa el nivel de eficiencia operacional en los procesos contables y administrativos.

## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

## **5.1 Conclusiones**

Una vez realizado el diagnóstico realizado de la situación actual que presenta la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A, se logró evidenciar ausencia de un control interno en el área administrativo a profundidad., de igual forma, el personal tiene poco conocimiento sobre el manejo de los procesos contables y el control interno.

En relación al segundo objetivo se determinó, a través, del indicador procesos contables el 25% de los trabajadores de la empresa reconoció conocer, mientras el 75% desconoce estos procesos, seguidamente, en cuanto al conocimiento de los registros, normativa y leyes solo el 20% reconoció conocer, mientras el otro 80% desconoce. Asimismo, en relación al indicador Seguimiento y control solo un 10% manifestó conocerlo, mientras un 90% expresó no conocerlo. Estos indicadores evidencian que en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A, existe ausencia de un control Interno y esto conlleva a grandes pérdidas de recursos.

En relación al tercer objetivo, una vez evidenciado la debilidad que posee la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A, en relación al buen manejo de un control interno, se diseñaron y presentaron tres (03) estrategias de control interno con la finalidad de fortalecer las debilidades de los procesos contables en la empresa, las cuales fueron recibidas y aceptadas por parte del personal y propietarios, donde se dejó ver la pertinencia de su aplicabilidad en la empresa para el mejoramiento y optimización de los procesos contables.

## **5.2 Recomendaciones**

Contemplar un control y seguimiento de los procesos contables, así como disponer de una respectiva implementación de la misma, para el mejoramiento de la situación económica de la empresa, así como para proporcionar una mejorar toma de decisiones

de manera adecuada, de igual forma, la implementación de esta ayudara a mantener un sistema más ordenado.

Hacer uso de los sistemas tecnológicos administrativos incluidos, conjuntamente con los formatos y los procedimientos adecuados para mejorar la información contable y optimizar los controles internos. De igual manera, mantener un conocimiento actualizado de los sistemas de control interno y sus respectivos procedimientos para la mejor implementación.

Elaborar planes de trabajo, permitiendo establecer objetivos de implementación de los controles internos para dar una información financieras veraz y oportuna, de igual forma cumplir con las metas trazadas en el campo laboral, agilizando así el trabajo. Tomando iniciativas de la toma de decisión para ver mejoras dentro de la empresa y el entorno laboral.

Permanecer en constante formación y actualización en el área contable y legal.

## **CAPÍTULO VI**

### **LA PROPUESTA**

#### **ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES THUNDERNET C.A**

##### **6.1 Presentación**

Toda empresa y organización debe contar con un proceso de control interno que le permita alcanzar los objetivos y logros propuestos, proporcionar un avance de información de cómo se va desarrollando la empresa, con la aplicación adecuada del control interno contable se busca mejorar la gestión, así como la economía de la empresa, y que esta sea más eficiente, eficaz.

Así como lo establecen Coopers & Lybrand (1997):

Es un proceso ejecutado por el consejo de directores, la administración y el resto del personal de una entidad, diseñado para proporcionar seguridad razonable con miras a la consecución de objetivos en las siguientes categorías: - Efectividad y eficiencia de las operaciones; - Confiabilidad en la información financiera Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables. (p. 4).

Es por ello, que el control interno permitirá a la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A, mantener un adecuado proceso contable, así como ser más eficiente y eficaz. Ahora bien, tomando como referencias los resultados obtenidos en la encuesta, se proponen estrategias de control interno para el mejoramiento de los procesos contable de la misma.

En este sentido, se ha diseñado una serie de estrategias, las mismas incluye fundamentación, objetivos, factibilidad, tabla de costos – beneficios y la estructura del

contenido de la propuesta, que está comprendida en fases de desarrollo, siendo esta: Fase I, descripción de los recursos previos, Fase II, y Fase III, etapas de seguimiento y control, así como también, el cronograma de ejecución y control. De igual forma, las conclusiones y recomendaciones, en caso de que otros investigadores deseen poner en práctica la estrategia antes mencionada.

## **6.2 Fundamentación**

Hoy en día, es sobresaliente un sistema de control interno ya sea en las organizaciones o instituciones tanto privadas como públicas, ya que es fundamental el funcionamiento de forma eficaz para mejorar la efectividad de las mismas de una maneras más ordenada y oportuna, de igual forma, ayuda a proporciona una situación real de la situación financiera que posee la empresa.

Los beneficios de estas estrategias se orientan a proporcionar una mejor economía, y que esta sea más eficiente y eficaz, ya que el control interno permite a las empresas mantener y proporcionar un buen control contable y de operaciones, así como mantener una información real y actualizada de la situación de la empresa. Es por ello, que se propone un conjunto de estrategias para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos Cojedes.

## **6.3 Objetivos de la Propuesta**

### **6.3.1 Objetivo General**

Diseñar estrategias de control interno en las áreas administrativas para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos – Cojedes.

### 6.3.2 Objetivos Específicos:

- Sensibilizar a los propietarios con la importancia de los controles internos para mejorar los procesos contables.
- Desarrollar estrategias de inclusión tecnológica para confortar los procesos contables internos.
- Presentar estrategias de control interno en el área administrativa para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A, San Carlos Cojedes.

### 6.4 Factibilidad de la Propuesta.

- **Factibilidad Técnica:** La estrategia es técnicamente factible ya que la empresa cuenta con el capital humano e intelectual, los cuales desempeñan pocas habilidades, pero un interés de aprender, de igual forma reconocen la necesidad de implementar dicha estrategia, la misma no requiere de mayor cantidad de equipos y materiales.
- **Factibilidad Operativa:** Los trabajadores de la empresa principalmente el personal vinculado directamente al área administrativa con la estrategia, manifestaron interés, disposición e iniciativa en la aplicación de la misma, información obtenida a partir de la encuesta aplicada durante el desarrollo de la investigación.
- **Factibilidad Económica:** La estrategia de fortalecimiento y optimización de los procesos contables, es económicamente factible, dado que no genera ningún tipo de inversión monetaria fuera del alcance de la empresa, motivado a que no necesita ningún tipo de financiamiento, ya que todo se presentara de manera digital.

## **6.5 Análisis Costo – Beneficio**

Motivado a que la estrategia no requiere ningún tipo de inversión, el beneficio será el fortalecimiento y optimización de los procesos contables, siendo estos más eficientes y eficaz, así como el ahorro de tiempo, que al momento del desenlace se puedan reducir los costos, pero que serán ejecutados a la hora que la empresa compre mercancía.

## **6.6 Estructura de la Propuesta.**

### **6.6.1 Fase I:**

La empresa cuenta con Veinticuatro (24) trabajadores.

Cuenta con dos computadoras, distribuidas de la siguiente manera: una computadora para el personal administrativo y una computadora para los talleres de formación.

Cuenta con un espacio físico para el adecuado cumplimiento de las funciones de la empresa.

### **6.6.2 Fase II:**

#### **Desarrollo de la Propuesta**

El desarrollo de esta estrategia se fundamenta en el objetivo general y específicos, ya que es de gran relevancia que toda empresa cuente con un control interno orientado al fortalecimiento y optimización de los procesos contables, tomando en cuenta las ventajas, desventajas y oportunidades de la misma. Es por ello, que se requiere aplicar a continuación las siguientes estrategias:

#### **Sensibilizar a los gerentes y trabajadores con la importancia de los controles internos para mejorar los procesos contables.**

Entendiendo que la sensibilización consiste en desarrollar la habilidad de aprender, sentir y aceptar las emociones y los sentimientos que se experimentan, a fin de comprenderlos, controlarlos y darle significado e importancia. A partir de esta información se propone que los propietarios usen los elementos más comunes de la



sensibilización con el objetivo de incrementar la responsabilidad del mismo y mejoramiento, aplicando estrategias de control interno para lograr los objetivos finales que es el fortalecimiento de los procesos contables.

**Desarrollar estrategias de inclusión tecnológica para confortar los procesos contables internos.**

Para el desarrollo de las estrategias tecnológicas, las investigadoras se comunicaron con los gerentes, quien facilitó la información necesaria para la realización de nuevas estrategias de inclusión tecnológica e implementación de un buen control interno, así darle a conocer los beneficios que la misma le repercutirá para su empresa.

**Presentar estrategias de control interno para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos Cojedes.**

Luego de inclusión de estrategias tecnológicas se procede a presentar las estrategias de control interno con la finalidad de optimizar los procesos contables internos, el cual va a proporcionar una adecuada gestión en la empresa. De igual forma, mejorar la economía de la misma, y que esta sea más eficiente, eficaz.

## 6.7 Plan de Acción

Presentar las estrategias de control interno para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos Cojedes.

**Tabla N° 13. Estrategia N°1 Conocimiento e importancia del Control Interno**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	REPOSABLES
Sensibilizar a los propietarios con la importancia de los controles internos para mejorar los procesos contables.	Sensibilización.	Ambiente laboral de aprendizaje y desarrollo.	-Espacio de Reunión.  -Humano.	Investigadoras.

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025)

Esta estrategia estuvo dirigida para dar a conocer el significado básico de la sensibilización, así como llevarlos a la práctica, para mejorar su gestión en la empresa y tener un entorno laboral más amigable y agradable a su vez, para incrementar la responsabilidad, seguidamente se abordó el tema de la formación constante, todos los analistas contables deben permanecer en constante actualización y de esta manera proteger las finanzas de la empresa.

**Tabla N° 14. Estrategia N°2 Control Interno y Tecnología**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	REPOSABLES
Desarrollar estrategias de inclusión tecnológica para confortar los procesos contables internos.	Implementación.	Inclusión tecnológica de nuevas estrategias.	-Espacio de Reunión. -Computadora. -Humano.	Investigadoras.  Facilitador.

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025)

Esta estrategia estuvo dirigida a la comprensión que la aceptación y uso de las herramientas tecnológicas permitirán mantener una gestión actualizada de los procesos contables, así como ahorrar tiempo, agilizar el trabajo y mantener un buen control interno; a su vez, le permitirá seguir creciendo como empresa.

**Tabla N° 15. Estrategia N° 3 Estrategias Novedosas para llevar el Control Interno**

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ESTRATEGIAS	ACTIVIDADES	RECURSOS	REPOSABLES
Presentar estrategias de control interno para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNET C.A San Carlos Cojedes.	.	Presentación de estrategias de control interno.	-Espacio de Reunión. -Humano.	Investigadoras.  Personal.

**Fuente:** Veloz y Veloz (2025)

Esta estrategia estuvo dirigida a fortalecer los procesos contables para mejorar la gestión, a su vez, optimizar estos procesos para ser oportuno el trabajo y lograr cumplir con los objetivos que se planteen dentro de la empresa. Por otra parte, aumentar los ingresos y mejorar las finanzas de la empresa y, que esta sea más eficiente y eficaz.

## **6.8 Fase III:**

### **6.8.1 Seguimiento y Control de la Propuesta**

Se comenzó con una sensibilización a los Trabajadores sobre el control interno, posterior a esto se incluyeron estrategias tecnológicas en un lapso de dos semanas en la empresa, a su vez, se presentaron estrategias de control interno para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables. En caso de seguir manifestando las debilidades en el área antes mencionada, se deberán aplicar medidas necesarias para el cumplimiento de las actividades con relación a este, de igual forma se realizará una comparación del antes y después de la implementación de la presenta estrategia para encontrar las debilidades.

**Tabla N° 16: Cronograma de Ejecución y Control****Fuente:** Veloz y Veloz (2025)

ACTIVIDADES	PERIODO 2025				RESPONSABLES
	1ra semana	2da semana	3ra semana	4ta semana	
Sensibilizar a los trabajadores y gerentes con la importancia de los controles internos para mejorar los procesos contables.					Investigadoras
Desarrollar estrategias de inclusión tecnológica para confortar los procesos contables internos.					Investigadora. Facilitador
Presentar estrategias de control interno para el fortalecimiento y optimización de los procesos contables en la empresa de Telecomunicaciones THUNDERNETC.A, San Carlos – Cojedes.					Personal, Directivo

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Arias, F. 2012. El Proceso de investigación. (6ª edición) EPISTEME. Caracas, Venezuela
- Balestrini, J. 2002. Metodología, Guía para Elaborar Diseños de Investigación en Ciencias Económicas, Contables y Administrativas. Santafé de Bogotá: McGraw Hill.
- Barreiro, I. Delgado, M. García, T. y Mendoza, W. 2018. El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. [Documento en línea]. En <file:///C:/Users/pc2022/Downloads/DialnetElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251.pdf>
- Benítez, F. 2015. Los procesos de control interno que optimicen la eficiencia operacional en las empresas de mantenimiento industrial en el área de sistemas generadores de vapor en el Estado Aragua - Trabajo Especial de Grado para optar al título de Magíster en Ciencias Contables. [Documento en línea]. En <http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2573/fbenitez.pdf?sequence=4>
- Bosque, R. y Ruiz, D. 2016. El Control Interno y su incidencia en la rentabilidad de la empresa Centro Motor S.A. [Documento en línea]. En <https://rdu.iua.edu.ar/bitstream/123456789/503/1/Tesis%20Bosque%20-%20Ruiz.pdf>
- Chiner, E. Investigación Descriptiva Mediante Encuestas. [Documento en línea]. En <https://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/19380/34/Tema%208-Encuestas.pdf>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. 1999. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860. Caracas
- Constitución de la República Boliviana de Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453. Caracas.
- Coyuntura Pública. 2010. La Técnica de la Encuesta. [Sitio Web]. En <https://metodologiasdelainvestigacion.wordpress.com/2010/11/19/la-tecnica-de-la-encuesta/>
- Dugarte, J. 2012. Estándares de control interno administrativo en la ejecución de obras civiles de los órganos administrativos de la Administración Pública Municipal. [Documento en línea]. En <http://pcc.faces.ula.ve/Tesis/Maestria/Jose%20Candelario%20Dugarte%20Rodriguez/Tesis%20Jose%20Candelario.pdf>

Estadística Descriptiva en Edu. Población y Muestra [Sitio Web]. En <https://sites.google.com/site/estadisticadescriptivaenedu/home/unidad-1/poblaci-1> Ejemplo de un Proyecto de Investigación. [Documento En Línea]. En <https://abacoenred.com/wp-content/uploads/2016/01/Ejemplo-de-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-cualitativa-basada-en-Sist-de-Exp.pdf>

Franco, Y. 2013. Kuder-Richardson. Ejemplo. [Sitio Web]. En <http://tesisdeinvestig.blogspot.com/2013/07/kuder-richardson-ejemplo.html>

Juarez, Y. y Villanueva, E. 2021. Sistema de control interno y gestión administrativa en la institución educativa "Nuestros Héroes de la Guerra del Pacífico", Tacna 2021. [Documento en línea]. En <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6289/Sistema%20de%20control%20interno%20y%20gesti%C3%B3n%20administrativa.pdf?sequence=1>

Mendoza, W. García, T. Delgado, M. y Barreiro, I. 2018. El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. [Documento en línea]. En [file:///C:/Users/pc2022/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/pc2022/Downloads/Dialnet-ElControlInternoYSuInfluenciaEnLaGestionAdministra-6656251%20(1).pdf)

Moscariello, M. 2017. CAPITULO III. Marco Metodológico de la Investigación. [Documento en línea]. En <https://proyectoseducativoscr.wordpress.com/elaboracion-del-ante-proyecto/capitulo-iii-marco-metodologico-de-la-investigacion/>

Norma Internacional de Auditoria.

República de Venezuela - Contraloría General de la República - Despacho del Contralor General de la República. Caracas.- Resolución Número 01-00-00-015 186° y 138°.

Rivas, G. 2011. Modelos contemporáneos de control interno. Fundamentos teóricos. [Documento en línea]. En <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv4n8/art6.pdf>

Rodríguez, A. 2021. El control interno y su influencia en la rentabilidad de la empresa ALSUR PERÚ S.A.C., 2019. [Documento en línea]. En [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV\\_FCE\\_310\\_TE\\_Rodriguez\\_Mendoza\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/9234/4/IV_FCE_310_TE_Rodriguez_Mendoza_2021.pdf)

Salazar, E. y Villamarín, S. 2011. Diseño de un sistema de control interno para la Empresa SanbelFlowers cía. Ltda. Ubicada en la Parroquia Aláquez del Cantón Latacunga, para el período económico 2011. [Documento en línea]. En <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/1434/1/T-UTC-2072.pdf>

Tarrillo, R. y, Vásquez W. 2018. Influencia del control interno en la rentabilidad de la Empresa MSA Automotriz SAC, Cajamarca 2018. [Documento en línea]. En <https://core.ac.uk/download/pdf/158341255.pdf>

Tesis y Másters. ¿Qué es una muestra y cómo se elige? [Sitio Web]. En <https://tesisymasters.com.ar/que-es-una-muestra/>

Treviño, Y. El enfoque de sistemas de la administración. [Documento en línea]. En <https://www.ipn.mx/assets/files/investigacionadministrativa/docs/revistas/24/ART3.pdf>



## **ANEXOS**

### CUESTIONARIO

Nro.	Ítems	Opciones	
		SI	NO
1	¿Conoce usted lo que es control interno?		
2	¿Conoce usted las leyes existentes sobre el control interno?		
3	¿En la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A. se ha implementado el sistema de control interno alguna vez?		
4	¿Conoce usted si se cumple con las etapas del proceso de registro de operaciones contables?		
5	¿Se llevan los libros contables necesarios para un adecuado control interno contable?		
6	¿Cree usted necesario el desarrollo de nuevas estrategias para el mejoramiento del control interno?		
7	¿Cuenta la empresa con los recursos necesarios para la implementación de estrategias de control interno?		
8	¿Considera usted rentable llevar un control interno en la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A?		
9	¿La empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. cuenta con el personal capacitado para llevar un control interno adecuado?		
10	¿Cree usted que es importante implementar estrategias de control interno para el mejoramiento de los procesos contables?		
11	¿Considera usted que el control interno genere beneficios para la empresa de Telecomunicaciones Thudernet C. A ?		

Universidad Nacional Experimental  
de los Llanos Occidentales  
“Ezequiel Zamora”



**La Universidad que siembra**

Vicerrectorado de Infraestructura  
y Procesos Industriales  
Programa de Ciencias Económicas y  
Sociales  
Licenciatura en Contaduría Pública

### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Ítems	Pertinencia		Claridad		Coherencia		Observaciones
	Procede	No Procede	Procede	No Procede	Procede	No Procede	
1	x		x		x		
2	x		x		x		
3	x		x		x		
4	x		x		x		
5	x		x		x		
6	x		x		x		
7	x		x		x		
8	x		x		x		
9	x		x		x		
10	x		x		x		
11	x		x		x		

### DATOS DE IDENTIFICACIÓN DEL EXPERTO

**Nombres y Apellidos:** Yeskively Méndez

**Cargo que desempeña:** Docente

**Profesión:** Educadora

**Fecha:** 17/07/2024

**FIRMA:**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Yeskively Méndez', written over a horizontal line.

**TÍTULO:**  
**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN  
 EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES  
 THUNDERNET C.A**

**Datos del Evaluador.**

Nombre y Apellido: Yeskively Méndez Cedula de identidad: 17.595.428

Ocupación: Docente, Especialista en Metodología

**Instrucciones:** Para cada Ítems escriba una equis (X) dentro de la casilla que usted considere que es la evaluación para cada pregunta.

Ítems	Redacción		Pertinencia	Congruencia		Extensión	
	Si	No		Si	No	Si	No
1.	x		X	X		X	
2.	x		X	X		X	
3.	x		X	X		X	
4.	x		X	X		X	
5.	x		X	X		X	
6.	x		X	X		X	
7.	x		X	X		X	
8.	x		X	X		X	
9.	x		X	X		X	
10	x		X	X		X	
11	x		X	X		X	

**Observaciones y**

**Recomendaciones:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma



Dra Yeskively Méndez

**TÍTULO:**  
**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN**  
**EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES**  
**THUNDERNET C.A**

**Datos del Evaluador.**

Nombre y Apellido: Isdalís Navarro Cedula de identidad: 15.627.964

Ocupación: Docente, Doctora en Gerencia

**Instrucciones:** Para cada Ítems escriba una equis (X) dentro de la casilla que usted considere que es la evaluación para cada pregunta.

Ítems	Redacción		Pertinencia	Congruencia		Extensión	
	Si	No		Si	No	Si	No
1.	x		X	X		X	
2.	x		X	X		X	
3.	x		X	X		X	
4.	x		X	X		X	
5.	x		X	X		X	
6.	x		X	X		X	
7.	x		X	X		X	
8.	x		X	X		X	
9.	x		X	X		X	
10	x		X	X		X	
11	x		X	X		X	

**Observaciones y**

**Recomendaciones:** \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Firma

Dra Isalís Navarro

**TÍTULO:**  
**ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN  
 EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES  
 THUNDERNET C.A**

**Datos del Evaluador.**

Nombre y Apellido: Maria Pacheco Cedula de identidad:19.623.964

Ocupación: Docente, Contador Público

**Instrucciones:** Para cada Ítems escriba una equis (X) dentro de la casilla que usted considere que es la evaluación para cada pregunta.

Ítems	Redacción		Pertinencia	Congruencia		Extensión	
	SI	No	SI	SI	No	SI	No
1.	x		X	X		X	
2.	x		X	X		X	
3.	x		X	X		X	
4.	x		X	X		X	
5.	x		X	X		X	
6.	x		X	X		X	
7.	x		X	X		X	
8.	x		X	X		X	
9.	x		X	X		X	
10	x		X	X		X	
11	x		X	X		X	

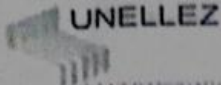

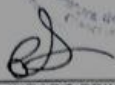
**Observaciones y**

**Recomendaciones:** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Firma

Lcda Maria Pacheco

 <b>UNELLEZ</b> LA UNIVERSIDAD DEL ZULIA		UNIVERSIDAD NACIONAL EXPERIMENTAL DE LAS CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS VICERRECTORADO DE INFRAESTRUCTURA Y PROCESOS INDUSTRIALES	
<b>ACTA DE DEFENSA PROGRAMA CIENCIAS SOCIALES Y ECONÓMICAS</b>			
PARTICIPANTES DE LICENCIATURA EN:		CONTADURÍA PÚBLICA	
		FECHA DE APROBACIÓN	18/02/2025
AUTOR (ES):			
<b>VELOZ ALMEIDA, YOANNY YERALDIN; C.I. V-24.244.065</b> Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
<b>VELOZ ALMEIDA, YOHANA YELIBETH; C.I. V-25.942.710</b> Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
Apellido, Nombre y Cédula de Identidad			
TÍTULO DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:			
<b>ESTRATEGIAS DE CONTROL INTERNO PARA EL FORTALECIMIENTO EN EL          ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE TELECOMUNICACIONES          THUNDERNET C.A.</b>			
PROFESIONALES EVALUADORES DEL TRABAJO DE APLICACIÓN O DE GRADO:			
1.- TUTOR:	HERNÁNDEZ NIÑO	NAILET MILAGRO	C.I. 10.328.539
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
2.- JURADO PRINCIPAL - COORDINADOR:	Méndez H.	Gestrively D	17.595.428
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
3.- JURADO PRINCIPAL:	Tovar Romero	Carlos Artero	16.472.823
	Apellidos	Nombres	Cédula de Identidad
OBSERVACIONES			
LOS PROFESIONALES EVALUADORES DECIDIERON:			
APROBAR <input checked="" type="checkbox"/>		REPROBAR <input type="checkbox"/>	
 FIRMA (1): TUTOR		 FIRMA (2): JURADO PRINCIPAL COORDINADOR	
		 FIRMA (3): JURADO PRINCIPAL	

